

# OUVIDORIA-GERAL DA UFU

## **FAQ** - PERGUNTAS FREQUENTES & RESPOSTAS



*campus Santa Mônica*  
*Bloco 1A - Sala 133*



**UFU**

Universidade  
Federal de  
Uberlândia

# FAQ - OUVIDORIA-GERAL DA UFU

## PERGUNTAS FREQUENTES & RESPOSTAS

Se ainda houver dúvidas, entre em contato conosco ( [ouvidoria@reito.ufu.br](mailto:ouvidoria@reito.ufu.br) | <https://ufu.br/ouvidoria-geral> ).

### >>>> O que é uma ouvidoria?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias ou simplifique. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública.

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

### >>>> O que é uma manifestação?

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação ou insatisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

### >>>> Quais são os tipos de manifestação?

- == **SIMPLIFIQUE**: Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!
- == **SUGESTÃO**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- == **ELOGIO**: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- == **SOLICITAÇÃO**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- == **RECLAMAÇÃO**: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- == **DENÚNCIA**: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

### **>>>> Quem pode se manifestar?**

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

### **>>>> Como posso fazer uma manifestação?**

Acesse o PASSO A PASSO para registro de manifestação disponível no site da Ouvidoria-Geral da UFU: <https://ufu.br/ouvidoria-geral>.

A manifestação é feita, preferencialmente, através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Está disponível na Internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br> e funciona sem interrupção.

A manifestação também pode ser feita de forma presencial (UFU, campus Santa Mônica, Bloco 1A, Sala 133) ou por e-mail ([ouvidoria@reito.ufu.br](mailto:ouvidoria@reito.ufu.br)), a depender das necessidades do usuário.

### **>>>> Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?**

As manifestações dos tipos: Simplifique; Sugestão; Elogio; Solicitação e Reclamação devem ser realizadas com login do usuário na Plataforma Fala.BR.

Já a manifestação do tipo Denúncia pode ser realizada tanto com login na Plataforma Fala.BR como de forma anônima. Caso opte pelo anonimato, a pessoa manifestante não obterá o número de protocolo, nem o código de acesso e nem receberá resposta da ouvidoria para a sua manifestação.

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

### **>>>> Quais as garantias de proteção à minha identidade?**

Por força da Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações.

### **>>>> O que acontece com a minha manifestação após o registro na Plataforma Fala.BR?**

Quando você registra a manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo:

A Ouvidoria-Geral da UFU poderá responder sua manifestação; solicitar que você a complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso. Você sempre será comunicado(a) sobre o andamento adotado.

#### **>>>> Qual é o prazo para eu receber a resposta?**

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa dos responsáveis pelo tratamento da demanda.

#### **>>>> Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?**

Acesse a Plataforma Fala.BR e clique em Minhas Manifestações. Se você tiver feito o cadastro, acesse o sistema, informe seu e-mail e senha. O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

Se você não tiver ativado o seu cadastro, na tela principal do sistema, informe o número de protocolo e o código de acesso gerado durante o registro da manifestação. Clique em consultar para visualizar o andamento da manifestação.

#### **>>>> É possível alterar a minha manifestação depois que foi alterada?**

Não é possível alterar a sua manifestação após o envio. Porém, se a Ouvidoria-Geral da UFU solicitar uma complementação, você poderá complementar sua manifestação, oferecendo informações e / ou anexos adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema, detalhar sua manifestação e clicar em "Complementar".

#### **>>>> Escrevi um texto longo na minha manifestação e o sistema caiu. O que fazer?**

Quando se passam 20 minutos do início do seu acesso, a sessão expira. Por isso, o “sistema cai”.

Se você tiver muitas informações e acreditar que vai levar um tempo maior para digitá-las, escreva em um documento e o inclua como anexo.

#### **>>>> É possível incluir anexos na manifestação?**

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. Os anexos juntos também não podem superar o tamanho total de 30 MB.

#### **>>>> Denúncia: Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?**

Sim. No entanto, a fim de agilizar as apurações é aconselhável que sejam registradas manifestações para cada fato / área temática denunciada (saúde, educação, cultura entre outros).

**>>>> Eu, servidor público, serei penalizado por fazer uma denúncia?**

Não. O servidor não pode ser penalizado por informar sobre a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente, de acordo com o Art. 126-A, da Lei nº 8.112/90.

**>>>> Posso desistir de denúncia feita por mim? O que devo fazer?**

Sim. Você poderá enviar uma nova manifestação, mencionando o número de protocolo da denúncia – exemplo: 00106.000XXX/2025-XX), informando da sua desistência.

No entanto, a Ouvidoria-Geral poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade da pessoa denunciante.

**>>>> A Ouvidoria-Geral da UFU é responsável pela apuração e investigação de denúncias?**

A Ouvidoria-Geral da UFU não é responsável pela apuração e investigação de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações que realiza, no tratamento de demandas.

A Ouvidoria-Geral da UFU atua sem caráter deliberativo, executivo ou judicativo, portanto, não tem poder punitivo, não é sua competência apurar responsabilidades, instaurar sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos. Uma vez presentes indícios de irregularidade ou infração à lei, esse Órgão Administrativo tem apenas a função de encaminhar aos setores/unidades competentes as manifestações para que possam realizar a análise da demanda e decidir quais providências são adequadas àquele caso.